

**ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
ต่อหน่วยงาน/การบริการ ในกลุ่มงานบริหารทั่วไป  
ประจำปี 2550**

**1. วัตถุประสงค์การประเมิน**

- 1.1 เป็นการสำรวจข้อมูลเพื่อวิเคราะห์สถานภาพการให้บริการของหน่วยงานต่างๆ ในกลุ่มงานบริหารทั่วไป สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการการอุดมศึกษา
- 1.2 เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ และเป็นดัชนีชี้วัดผลการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

**2. วิธีการประเมิน**

- 2.1 ใช้แบบประเมินความพึงพอใจของหน่วยงาน ของกลุ่มงานบริหารทั่วไป ซึ่งประกอบด้วย 5 หน่วยงาน
- 2.2 ส่งแบบประเมินให้ภาควิชา/ฝ่าย/กลุ่มงาน/นักศึกษา กรอกแบบประเมินในฐานะผู้รับบริการ
- 2.3 ระยะเวลาการให้บริการที่ประเมิน คือ **1 ตุลาคม 2549 – กันยายน 2550**

**3. สรุปผลความพึงพอใจ**

- 3.1 สรุปผลความพึงพอใจโดยรวมของ หน่วยงาน ใน กลุ่มงานบริหารทั่วไป

**ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยระดับคะแนน และ ร้อยละความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการ ปี 2550**

จำแนกตาม หน่วยงาน/การให้บริการ เปรียบเทียบกับ ปี 2548 และ 2546 และเป้าหมายคุณภาพ

หน่วยงาน/การให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	คิดเป็นร้อยละ (ปี 2550)	เปรียบเทียบกับ		เป้าหมายคุณภาพ (ร้อยละ)
			ปี 2548	ปี 2546	
ธุรการและการประชุม	4.01	80.23	77.26	70.67	80
การจัดการทรัพยากรบุคคล	3.80	76.06	73.40	68.28	85
สำนักงานคณบดี	-	-	87.73	67.33	85
ซ่อมบำรุง	4.48	89.52	73.91	67.41	80
ยามรักษาการณ์	3.79	75.82	78.51	59.17	80
ยานพาหนะ	4.52	90.41	91.90	79.31	85
พื้นที่ส่วนกลาง	3.66	73.19	74.52	62.00	80
ห้องเรียน	3.91	78.26	74.02	70.67	80
ห้องประชุม	4.18	83.68	85.00	73.33	80
เทคโนโลยีการศึกษา	4.01	80.29	81.18	65.00	85

ความพึงพอใจโดยรวมเฉลี่ย	4.02	80.83	80.19	68.55	82
-------------------------	------	-------	-------	-------	----

### 3.2 สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อหน่วยงานจำแนกตามหัวข้อในแบบประเมิน

#### ธุรการและการประชุม (สารบรรณ)

- จำนวนแบบสอบถาม

- จำนวนแบบสอบถามที่ส่งให้หน่วยงาน/ภาควิชา 100 ฉบับ
- จำนวนแบบสอบถามที่ตอบกลับ 90 ฉบับ

- สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

- อาจารย์ จำนวน 17 คน (18.9%)
- ข้าราชการ จำนวน 33 คน (36.7%)
- ลูกจ้าง จำนวน 35 คน (38.9%)
- บุคคลภายนอก จำนวน 3 คน (3.3%)
- ไม่ตอบ จำนวน 2 คน (2.2%)

- ความถี่ในการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

- ทุกวัน จำนวน 22 คน (24.4%)
- ทุกสัปดาห์ จำนวน 29 คน (32.2%)
- ทุกเดือน จำนวน 24 คน (26.7%)
- อื่นๆ ( บางครั้ง/นานๆครั้ง ) จำนวน 7 คน (7.8%)
- ไม่ตอบ จำนวน 8 คน (8.9%)

### ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยระดับคะแนน และ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปี 2550 จำแนกตามหัวข้อประเมิน เปรียบเทียบกับ ปี 2548 และ 2546

หัวข้อการประเมิน	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	คิดเป็นร้อยละ (ปี 2550)	เทียบกับ	
			ปี 2548	ปี 2546
ความเรียบร้อยของห้องทำงาน	3.95	79.01	76.11	72.86
ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.12	82.33	74.44	66.00
ความถูกต้องในการให้บริการ	3.90	77.93	76.16	68.00
การติดตามงาน/การประสานงาน	3.86	77.24	72.88	66.00
ความมีธรรมาศัยของเจ้าหน้าที่	4.22	84.32	81.64	72.41
การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลทั่วไป	3.81	76.19	72.39	66.90

ความพึงพอใจโดยรวม	4.01	80.23	77.26	70.67
-------------------	------	-------	-------	-------

**การจัดการทรัพยากรบุคคล**

● **จำนวนแบบสอบถาม**

- จำนวนแบบสอบถามที่ส่งให้หน่วยงาน/ภาควิชา 200 ฉบับ
- จำนวนแบบสอบถามที่ตอบกลับ 148 ฉบับ

● **สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม**

- ข้าราชการ จำนวน 60 คน (40.5%)
- ลูกจ้างประจำ จำนวน 16 คน (10.8%)
- พนักงานเงินรายได้ จำนวน 48 คน (32.4%)
- พนักงานมหาวิทยาลัย จำนวน 16 คน (10.8%)
- ไม่ตอบ จำนวน 8 คน (5.4%)

● **ความถี่ในการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม**

- ทุกเดือน จำนวน 46 คน (31.10%)
- อื่นๆ ( บางครั้ง/นานๆครั้ง ) จำนวน 47 คน (31.80%)
- ทุกสัปดาห์ จำนวน 24 คน (16.20%)
- ไม่ตอบ จำนวน 13 คน (8.80%)
- ทุกวัน จำนวน 18 คน (12.20%)

**ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยระดับคะแนน และ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปี 2550  
จำแนกตามหัวข้อประเมิน เปรียบเทียบกับ ปี 2548 และ 2546**

หัวข้อการประเมิน	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจ	คิดเป็นร้อยละ (ปี 2550)	เทียบกับ	
			ปี 2548	ปี 2546
บริการด้วยความสุภาพยิ้มแย้ม	4.06	81.13	76.60	72.67
การให้ความสะดวกรวดเร็วใน การประสานงาน	3.77	75.49	69.80	70.00
การให้คำแนะนำและการ แก้ปัญหา	3.68	73.57	70.60	67.59
การตอบข้อซักถาม ถูกต้อง	3.63	72.57	70.60	72.00

ชัดเจน				
ความพึงพอใจโดยรวม	3.80	76.06	73.40	68.28
ยามรักษาการณ์				

- จำนวนแบบสอบถาม

- จำนวนแบบสอบถามที่ส่งให้หน่วยงาน จำนวน 100 ฉบับ
- จำนวนแบบสอบถามที่ตอบกลับ จำนวน 74 ฉบับ

- ข้อมูลทั่วไปของผู้ประเมิน

- อาจารย์ จำนวน 4 คน (5.4%)
- ข้าราชการ จำนวน 18 คน (24.3%)
- ลูกจ้างประจำ/ชั่วคราว จำนวน 34 คน (45.9%)
- บุคคลภายนอก (นักศึกษ) จำนวน 17 คน (23.0%)
- ไม่ตอบ จำนวน 1 คน (1.4%)

- ความถี่ในการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

- ทุกวัน จำนวน 20 คน (27.0 %)
- ทุกสัปดาห์ จำนวน 12 คน (16.2 %)
- ทุกเดือน จำนวน 23 คน (31.1%)
- อื่นๆ จำนวน 14 คน (18.9%)
- ไม่ตอบ จำนวน 5 คน (6.8 %)

**ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ยระดับคะแนน และ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปี 2550  
จำแนกตามหัวข้อประเมิน เปรียบเทียบกับ ปี 2548 และ 2546**

หัวข้อการประเมิน	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	คิดเป็นร้อยละ (ปี 2550)	เทียบกับ	
			ปี 2548	ปี 2546
อรรถาศัยในการติดต่อสอบถาม	3.88	77.50	84.00	69.60
ความรอบรู้ในการให้ข้อมูลแก่ผู้มาติดต่อสอบถาม	3.65	73.03	78.71	62.50
การเดินตรวจพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ	3.79	75.89	80.65	57.50
ความตรงต่อเวลาในการเปิด-ปิดห้องเรียนและทางเข้าอาคาร	4.05	80.91	83.46	69.00
การให้ความสะดวกในการเปิด-ปิดห้องทำงาน	4.05	80.94	82.46	67.62

ความเหมาะสมของที่จอดรถยนต์	3.62	72.35	74.55	62.31
ความเหมาะสมของที่จอดรถจักรยานยนต์	3.81	76.11	75.00	63.20

**ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ยระดับคะแนน และ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปี 2550  
จำแนกตามหัวข้อประเมิน เปรียบเทียบกับ ปี 2548 และ 2546 (ต่อ)**

หัวข้อการประเมิน	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจ	คิดเป็นร้อยละ (ปี 2550)	เทียบกับ	
			ปี 2548	ปี 2546
รถจักรยานยนต์				
ความชัดเจนและเพียงพอของ สัญญาณจราจร	3.57	71.39	74.06	56.80
ความรู้สึกลดภัยของทรัพย์สิน รถยนต์ รถจักรยานยนต์	3.55	70.99	78.18	60.77
การดูแลจราจรให้เป็นไปตาม กฎระเบียบของคณะฯ	3.52	70.41	*	57.69
<b>ความพึงพอใจโดยรวม</b>	<b>3.79</b>	<b>75.82</b>	<b>78.51</b>	<b>59.16</b>

หมายเหตุ \* ไม่มีในหัวข้อแบบประเมิน ปี 2548

(อาคารสถานที่/สนาม)

● **จำนวนแบบสอบถาม**

- จำนวนแบบสอบถามที่ส่งให้หน่วยงาน จำนวน 100 ฉบับ
- จำนวนแบบสอบถามที่ตอบกลับ จำนวน 65 ฉบับ

● **ข้อมูลทั่วไปของผู้ประเมิน**

- อาจารย์ จำนวน 10 คน (15.4%)
- ข้าราชการ จำนวน 11 คน (16.9%)
- ลูกจ้างประจำ/ชั่วคราว จำนวน 24 คน (36.9%)
- บุคคลภายนอก (นศ.) จำนวน 19 คน (29.2%)
- ไม่ระบุ จำนวน 1 คน (1.5%)

● **ความถี่ในการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม**

- ทุกวัน จำนวน 26 คน (40.0%)
- ทุกสัปดาห์ จำนวน 16 คน (24.6%)
- ทุกเดือน จำนวน 15 คน (23.1%)

- อื่นๆ จำนวน 7 คน (10.8%)
- ไม่ตอบ จำนวน 1 คน (1.5%)

### พื้นที่ส่วนกลาง

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยระดับคะแนน และ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปี 2550  
จำแนกตามหัวข้อประเมิน เปรียบเทียบกับ ปี 2548 และ 2546

หัวข้อการประเมิน	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจ	คิดเป็นร้อยละ (ปี 2550)	เทียบกับ	
			ปี 2548	ปี 2546
ความสะอาดและความเป็นระเบียบ เรียบร้อยของอาคารสถานที่บริเวณลาน ตึกและพื้นที่ทั่วไป	3.82	76.31	76.84	66.90
ความเหมาะสมสวยงามของสนามหญ้า และสวนหย่อม โดยรอบบริเวณคณะฯ และภายในอาคาร	3.71	74.15	74.21	65.52
การดูแลการเก็บขยะของพื้นที่ส่วนกลาง	3.63	72.50	74.06	61.38
ระบบแสงสว่างโดยรอบอาคาร	3.69	73.85	74.36	65.71
การจัดพื้นที่โต๊ะอ่านหนังสือบริเวณลาน ตึกมณฑลสุขและลานตึกหุ่นยนต์	3.68	73.65	73.2	62.14
<b>ความพึงพอใจโดยรวม</b>	<b>3.66</b>	<b>73.19</b>	<b>74.52</b>	<b>64.33</b>

### บริการห้องเรียน

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ยระดับคะแนน และ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปี 2550  
จำแนกตามหัวข้อประเมิน เปรียบเทียบกับ ปี 2548 และ 2546

หัวข้อการประเมิน	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจ	คิดเป็นร้อยละ (ปี 2550)	เทียบกับ	
			ปี 2548	ปี 2546
ความสะอาดของห้องในส่วนของ กระดาน พื้นห้อง ผนังห้อง	3.91	78.14	74.95	68.00
ความพร้อมของห้องวัสดุเช่นชอล์ก แปรงลบกระดาน	3.88	77.62	73.85	61.33

ความพร้อมของอุปกรณ์ไอศตฯ	3.93	78.57	76.98	66.67
ความทันสมัยของอุปกรณ์ไอศตฯ	3.81	76.19	76.98	64.00

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ยระดับคะแนน และ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปี 2550  
จำแนกตามหัวข้อประเมิน เปรียบเทียบกับ ปี 2548 และ 2546 (ต่อ)

หัวข้อการประเมิน	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจ	คิดเป็นร้อยละ (ปี 2550)	เทียบกับ	
			ปี 2548	ปี 2546
ความเหมาะสมของระบบแสงสว่าง	3.74	74.88	77.55	70.67
ความเหมาะสมของระบบปรับอากาศ	3.72	74.42	77.38	68.00
ความเหมาะสมของจำนวนผู้เรียนกับ ขนาดของห้อง	3.79	75.71	76.64	73.34
การเปิด-ปิดห้องเรียนตรงตามเวลา	3.98	79.53	77.25	74.67
ความเหมาะสมของชั้นตอนและวิธีการขอ ใช้ห้องเรียน	3.77	75.35	74.76	73.33
ความสะดวกในการขอเปลี่ยนแปลง ห้องเรียน	3.71	74.22	68.00	66.67
การติดต่อประสานงานเกี่ยวกับการแจ้ง ผลและการติดตามผลการขอใช้ห้องเรียน	3.72	74.35	72.86	68.00
การให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลห้องเมื่อ มีเหตุขัดข้องในการใช้ห้องเรียน	3.78	75.65	69.37	68.00
ระบบการสื่อสารจากห้องเรียนไปยัง หน่วยงานรับผิดชอบ	3.76	75.11	68.78	61.33
<b>ความพึงพอใจโดยรวม</b>	<b>3.91</b>	<b>78.26</b>	<b>78.51</b>	<b>70.67</b>

### บริการห้องประชุม

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ยระดับคะแนน และ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปี 2550  
จำแนกตามหัวข้อประเมิน เปรียบเทียบกับ ปี 2548 และ 2546

หัวข้อการประเมิน	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	คิดเป็นร้อยละ (ปี 2550)	เทียบกับ	
			ปี 2548	ปี 2546

ความสะดวกเรียบร้อยของห้องประชุม	4.18	83.68	88.57	75.83
ความพร้อมของรูปแบบห้องตามต้องการ	4.13	82.63	86.67	73.34

**ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ยระดับคะแนน และ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปี 2550  
จำแนกตามหัวข้อประเมิน เปรียบเทียบกับ ปี 2548 และ 2546 (ต่อ)**

หัวข้อการประเมิน	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจ	คิดเป็นร้อยละ (ปี 2550)	เทียบกับ	
			ปี 2548	ปี 2546
ความพร้อมของอุปกรณ์ประจำห้องได้แก่ กระดาน ปากกาเขียนข้อความ	3.79	75.79	79.43	66.96
ความพร้อมของอุปกรณ์โสตฯ	4.16	83.24	85.24	70.83
ความเหมาะสมของอุปกรณ์โสตฯ	4.16	83.16	86.67	70.83
ความเหมาะสมของระบบแสงสว่าง	4.16	83.16	85.83	71.67
ความเหมาะสมของระบบปรับอากาศ	4.05	81.05	83.04	70.83
การเปิดห้องประชุมตามเวลาที่ขอใช้	3.40	68.00	85.06	74.78
คุณภาพของอาหารว่างและเครื่องดื่ม	3.97	79.47	80.00	70.00
<b>ความพึงพอใจโดยรวม</b>	<b>4.18</b>	<b>83.68</b>	<b>85.00</b>	<b>73.33</b>

### ยานพาหนะ

- **จำนวนแบบสอบถาม**

- จำนวนแบบสอบถามที่ส่งให้หน่วยงาน จำนวน 70 ฉบับ
- จำนวนแบบสอบถามที่ตอบกลับ จำนวน 50 ฉบับ

**ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ยระดับคะแนน และ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปี 2550  
จำแนกตามหัวข้อประเมิน เปรียบเทียบกับ ปี 2548 และ 2546**

หัวข้อการประเมิน	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจ	คิดเป็นร้อยละ (ปี 2550)	เปรียบเทียบกับ	
			ปี 2548	ปี 2546
ความสะดวกของรถ	4.50	90.00	91.79	77.86
ความเหมาะสมของรถกับการเดินทาง	4.56	91.20	90.34	76.43
ความพร้อมของน้ำมันและสภาพเครื่องยนต์	4.68	93.60	93.28	80.00



ระบบปรับอากาศ	4.47	89.39	86.95	75.00
การขับขีของพนักงานขับรถการปฏิบัติตามกฎจราจร	4.58	91.60	92.88	77.93
การตรงต่อเวลาของพนักงานขับรถ	4.76	95.20	92.00	81.38

**ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ยระดับคะแนน และ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปี 2550**

**จำแนกตามหัวข้อประเมิน เปรียบเทียบกับ ปี 2548 และ 2546 (ต่อ)**

หัวข้อการประเมิน	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจ	คิดเป็นร้อยละ (ปี 2550)	เปรียบเทียบกับ	
			ปี 2548	ปี 2546
ความรู้เกี่ยวกับเส้นทางของพนักงานขับรถ	4.76	95.20	92.59	80.69
ความเอื้อเฟื้อและมีจิตบริการของพนักงาน ขับรถ	4.62	92.40	91.86	77.93
การประสานงานและการจัดรถเหมาะสม	4.68	93.60	93.78	80.00
อัธยาศัยไมตรีของผู้จัดรถ	4.78	95.51	95.25	82.00
ความเหมาะสมของค่าบริการ	4.66	93.10	90.18	*
<b>ความพึงพอใจโดยรวม</b>	<b>4.52</b>	<b>90.41</b>	<b>91.90</b>	<b>79.31</b>

- ไม่มีในหัวข้อแบบประเมิน ปี 2546

**หมายเหตุ** ในส่วนของเทคโนโลยีการศึกษา เนื่องจากไม่ได้ส่งแบบประเมินให้ผู้รับบริการประเมิน จึงคำนวณผลการประเมินเฉพาะในส่วนของการให้บริการอุปกรณ์ใส่ต้อฯ ประจำห้องเรียน และห้องประชุม

### 3.3 สรุปความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้รับบริการจากคำถามปลายเปิด

#### - อรรถการและการประชุม (สารบรรณ)

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	จำนวนที่ตอบ แบบสอบถาม	คิดเป็น ร้อยละ
<b>😊 สิ่งที่ประทับใจในการให้บริการ</b>	24	26.67
อัธยาศัยและความพร้อมช่วยเหลือมีมนุษยสัมพันธ์เป็นกันเอง	12	13.33
การให้บริการทางโทรศัพท์	2	2.22
ความรวดเร็วในการให้บริการ	6	6.67
มีความเอาใจใส่กับเรื่องที่มาขอใช้บริการ	1	1.11
การสืบค้นเอกสาร	1	1.11
การให้คำแนะนำและให้บริการเชื่อถือได้	2	2.22
<b>😞 สิ่งที่ไม่พึงพอใจในการให้บริการ</b>	1	1.11
ส่งเอกสารผิด	1	1.11
<b>😊 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไข</b>	12	13.33
ส่งจดหมายผิด/ควรตรวจสอบเอกสาร/จดหมาย ชื่อผู้รับ – ส่ง และแยกให้ถูกต้อง	6	6.67
ความถูกต้องในการให้บริการ	1	1.11
ขอให้รักษาคุณภาพของการให้บริการให้ดีเสมอ ๆ	1	1.11
เจ้าหน้าที่ไม่อยู่ทำงาน	1	1.11
เพิ่มหมายเลขโทรศัพท์ (การขอเลขหนังสือสายไม่ค่อยว่าง)	1	1.11
ควรมีแนวทางปฏิบัติในการจัดส่งเรื่องไปตามหน่วยงานต่าง ๆ ที่ชัดเจน	1	1.11
ระบบ E – DOC เรื่องของหน่วยการจัดการฯ น่าจะสั่งที่หน่วย ได้เลยเพราะไม่มีเจ้าหน้าที่ออกมารับเรื่อง	1	1.11

#### - การจัดการทรัพยากรบุคคล

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	จำนวนที่ตอบ แบบสอบถาม	คิดเป็น ร้อยละ
<b>😊 สิ่งที่ประทับใจในการให้บริการ</b>	24	16.22
รอยยิ้มของเจ้าหน้าที่ เป็นกันเอง อัธยาศัยดี	10	6.76
เอาใจใส่กับผู้มารับบริการ / ความกระตือรือร้น / จิตบริการ	4	2.70
การให้ความช่วยเหลือเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์	2	1.35
การให้คำแนะนำและการแก้ปัญหา	2	1.35

การบริการอยู่ในเกณฑ์ดีควรรักษาระดับการให้บริการและพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นไป	2	1.35
ให้บริการได้สะดวกรวดเร็ว	2	1.35
การแจ้งรายชื่อข้อมูลบุคลากรให้ทราบและupdateทุกเดือน	2	1.35

#### - การจัดการทรัพยากรบุคคล(ต่อ)

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	จำนวนที่ตอบ แบบสอบถาม	คิดเป็น ร้อยละ
<b>☹ สิ่งที่ไม่พอใจในการให้บริการ</b>	10	6.76
บางครั้งให้ข้อมูลล่าช้า/เอกสารสืบค้นหาได้ล่าช้า	2	1.35
บัตรประกันสังคมช้า	1	0.68
เครื่องบันทึกเวลาทำงานเสียบ่อย	1	0.68
เจ้าหน้าที่ไม่แม่นยำ ระเบียบ	3	2.03
ไม่ค่อยแนะนำหนทางซึ่งช่องทางในความก้าวหน้าผลประโยชน์ให้บุคลากรทราบ	1	0.68
Update ข้อมูลไม่ครบ ไม่ทันสมัย ในประวัติรายชื่อ	1	0.68
คงเป็นด้วย Process ของราชการบางครั้งจึงล่าช้า	1	0.68
<b>😊 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไข</b>	16	10.81
ควรแม่นยำและเข้าใจกฎ ระเบียบ แนวปฏิบัติ	2	1.35
การให้บริการควรคุยกับรอยยิ้ม	2	1.35
ควรปรับปรุงข้อมูลให้สามารถเข้าถึงได้ตามสาย/มีฐานข้อมูลการพัฒนาบุคลากร / แบบฟอร์มการค้นคว้าประวัติไว้ใน เว็บไซต์	3	2.03
เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับงานบุคลากรและเป็นประโยชน์โดยรวมแก่บุคลากร / สิทธิประโยชน์ในเว็บไซต์	2	1.35
ควรมีเจ้าหน้าที่ดูแลในเช้าทำการกรณีไฟฟ้าขัดข้องทำให้ระบบลงเวลาใช้การไม่ได้	1	0.68
ความกระฉับกระเฉง ความว่องไว ในการทำงาน	1	0.68
นำเสนอช่องทางรายงานหนทางความก้าวหน้าของบุคลากรให้ผู้บริหารทราบ	1	0.68
การวางระบบการทำงานให้เป็นกระบวนการ	1	0.68
ควรให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการทุกเรื่อง ที่ผู้มารับบริการต้องการโดยละเอียด /ชี้แนะแนวทางอันจะเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ	1	0.68
การรับเรื่องเอกสารระบบE-doc/ในแฟ้ม ค้างอยู่ 2-3 วัน ควรประสานกับธุรการฯ ให้ดีกว่านี้	1	0.68
ขอให้รักษาคุณภาพการให้บริการไว้อย่างดีเหมือนเดิม	1	0.68

#### - ยามรักษาการณ์

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	จำนวนที่ตอบ แบบสอบถาม	คิดเป็น ร้อยละ
<b>😊 สิ่งที่น่าประทับใจในการให้บริการ</b>	14	18.92
ให้บริการรวดเร็ว(เวลาโทรให้มาเปิดห้องทำงาน)	2	2.70

ยิ้มแย้มแจ่มใส อภัยด้วยดี เป็นกันเอง พุดจาสุภาพ	6	8.11
มีจิตบริการ/กระตือรือร้นในการให้บริการ	4	5.41
เขวมนักศึกษาคึกคักเห็นชัดดี	1	1.35
ในภาพรวม ถือว่าดี	1	1.35

**- ยามรักษาการณ์(ต่อ)**

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	จำนวนที่ตอบ แบบสอบถาม	คิดเป็น ร้อยละ
<b>☹ สิ่งที่ไม่พอใจในการให้บริการ</b>	4	5.41
ไม่มียามอยู่ประจำจุด(ช่วงที่ไปเปิดไฟหรือเดินตรวจพื้นที่)	2	2.70
การจอดรถมอเตอร์ไซด์ของนักศึกษา	1	1.35
ควรมียามประจำห้องทำงานบ้างบางครั้งเมื่อต้องการติดต่อยามด่วนเผื่อว่าจะได้สามารถให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ	1	1.35
<b>😊 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไข</b>	13	17.57
ด้านอภัยด้วย ( เฉพาะบางคน )	2	2.70
ให้ยิ้มมาก ๆ	1	1.35
ควรดูแลการจอดรถจักรยานให้เป็นระเบียบมากกว่านี้	1	1.35
ควรมีป้าย รูป บอกชื่อยาม เบอร์โทรที่ติดต่อได้ และวันเวลาที่เข้าเวร ติดไว้ให้บุคลากรได้รับทราบ ถ้ามีเหตุฉุกเฉินยามไม่ได้ยุ่งจะสามารติดต่อได้	1	1.35
ที่หน้าห้องยามควรติดเบอร์โทรศัพท์ เหตุด่วน เหตุร้าย	1	1.35
หมั่นตรวจตราไฟฟ้าที่เปิดทิ้งไว้ที่ตึกหุ่นยนต์ นอกเวลาราชการ/วันหยุด	1	1.35
ยามรักษาการณ์น้อยเกินไป ควรมียามประจำการณด้านหน้าอาคารเรียนรวมด้วย	1	1.35
เพิ่มที่จอดรถ/จุดที่จอดรถมอเตอร์ไซด์เพิ่ม และมีหลังคากันแดดฝน	2	2.70
เพิ่มความรู้ให้กับยาม เช่น เมื่อมีงานที่คณะจัดขึ้นควรมีให้ยามทราบรายละเอียดต่าง ๆ เช่น สถานที่ เวลา ด้วยเพื่อผู้ที่มาติดต่อสอบถามจะได้รับความสะดวก	1	1.35
ควรเดินตรวจพื้นที่ 1 ชั่วโมง/ครั้ง ไม่ใช่ยืนอยู่จุดเดียว	1	1.35
ควรมีความเข้มงวดด้านการจราจรตามกฎหมายโดยเฉพาะห้ามเข้าทางฝั่งตึกหุ่นยนต์	1	1.35

**- อาคารสถานที่/สนาม**

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	จำนวนที่ตอบ แบบสอบถาม	คิดเป็น ร้อยละ
<b>😊 สิ่งที่น่าประทับใจในการให้บริการ</b>	-	
<b>☹ สิ่งที่ไม่พอใจในการให้บริการ</b>	-	
<b>😊 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไข</b>	-	

**- บริการห้องเรียน**

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	จำนวนที่ตอบ	คิดเป็น %
-----------------------	-------------	-----------

	แบบสอบถาม	
<b>😊 สิ่งที่ประทับใจในการให้บริการ</b>	7	10.77
เจ้าหน้าที่มีน้ำใจให้บริการด้วยความรวดเร็ว และเต็มใจในการให้บริการ	4	6.15
ความสะอาดของห้อง	1	1.54

**- บริการห้องเรียน(ต่อ)**



ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	จำนวนที่ตอบ แบบสอบถาม	คิดเป็น ร้อยละ
มีตารางการใช้ห้องอยู่หน้าห้อง สะดวกต่อการเข้าชั้น	1	1.54
ห้องกว้างดี มากสำหรับการที่มีคนมาอบรมในจำนวนมาก ๆ	1	1.54
<b>😞 สิ่งที่ไม่พอใจในการให้บริการ</b>	2	3.08
การบำรุงรักษา LCD Projector Computer ล้าช้า	1	1.54
การจัดห้อง โต๊ะคอมพิวเตอร์ของห้อง A201 A203 A205 A301 A303 และ A305 ไม่ เหมาะสำหรับการสอนแบบบรรยาย	1	1.54
<b>😊 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไข</b>	5	7.69
ห้องประชุมหัวทูนักจะเจอเศษขยะ เปลือกลูกอมตามพื้นและเก้าอี้โลหะ	1	1.54
ซอล์ก็เสื่อมั่งจะขาดบ่อยมากเกือบทุกห้อง	1	1.54
ควรมีห้องขนาดใหญ่เพิ่มขึ้น เพื่อความสะดวกแก่การจองห้องพร้อม ๆ กันหลายที่	1	1.54
ควรมีความปลอดโปร่ง และอุปกรณ์ที่พร้อมใช้ทันที	1	1.54
การจัดห้องเรียน บางครั้งน่าจะเวียนบ้างไม่ใช่ให้สอนชั้น 4 ทุกปี ทั้งๆ ที่สามารถใช้ห้องในชั้น 2 และ 3 ได้	1	1.54

**- บริการห้องประชุม**

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	จำนวนที่ตอบ แบบสอบถาม	คิดเป็น ร้อยละ
<b>😊 สิ่งที่ประทับใจในการให้บริการ</b>	5	7.69
เจ้าหน้าที่มีน้ำใจให้บริการด้วยความรวดเร็ว	3	4.62
ห้องประชุมสะอาด	1	1.54
การติดต่อความพร้อมล่วงหน้าก่อนดำเนินการ	1	1.54
<b>😞 สิ่งที่ไม่พอใจในการให้บริการ</b>	3	4.62
พนักงานให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม	1	1.54
ห้องประชุม 1 จะมีกลิ่นอับ	1	1.54
ห้องใดห้องหนึ่งแต่ไม่ว่าง	1	1.54
<b>😊 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไข</b>	5	7.69
ควรจัดอาหารว่าง ให้เหมาะสมกับผู้เข้าร่วม ( โดยเฉพาะจากหน่วยงานภายนอก )	1	1.54
เวลาในการเสิร์ฟอาหารบางครั้ง ล้าช้าเกินไป	1	1.54

ห้องประชุม 1 อาคารถ่ายเทไม่ดี อับชื้น	1	1.54
ควรเปลี่ยนพนักงานจัดอาหาร	1	1.54
พนักงานจัดอาหารควรเพิ่มความยิ้มแย้มมากขึ้น	1	1.54

- ยานพาหนะ

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	จำนวนที่ตอบ แบบสอบถาม	คิดเป็น ร้อยละ
 <b>สิ่งที่ประทับใจในการให้บริการ</b>	4	8.00
พนักงานขับรถ และผู้จัดรถให้บริการดีมาก	3	6.00
ดีมากที่มีระบบประเมิน เป็นระยะ ๆ	1	2.00
 <b>ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไข</b>	1	2.00
ควรประเมินเป็นภาพรวมมากกว่าที่จะประเมินเฉพาะคน	1	2.00



# ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมวดซ่อมบำรุง กลุ่มงานบริหารทั่วไป ประจำปี 2550

## 1. วัตถุประสงค์การประเมิน

- 1.1 เป็นการสำรวจข้อมูลเพื่อวิเคราะห์สถานภาพการให้บริการของหมวดซ่อมบำรุง กลุ่มงานบริหารทั่วไป สำนักงานเลขาธิการคณะวิศวกรรมศาสตร์
- 1.2 เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ และเป็นดัชนีชี้วัดผลการปฏิบัติงานของหน่วยงาน
- 1.3 เป็นการดำเนินการตามขั้นตอนในระเบียบวิธีปฏิบัติการซ่อมระบบสาธารณูปการ ที่ได้เริ่มใช้ตั้งแต่ ปี 2550

## 2. วิธีการประเมิน

- 2.1 ใช้แบบประเมินความพึงพอใจของหมวดซ่อมบำรุง ในใบส่งมอบงานที่ได้ส่งให้ผู้รับบริการ( ภาควิชา/ฝ่าย/กลุ่มงาน) ในตอนที่มีการส่งมอบงานซ่อม โดยให้ผู้รับบริการจะกรอกข้อมูลส่งให้หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป
- 2.2 ระยะเวลาการให้บริการที่ประเมิน ตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2549 – มิถุนายน 2550

## 3. สรุปผลความพึงพอใจในภาพรวม หมวดซ่อมบำรุง

- จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับจากผู้ใช้บริการจำนวน 42 ชุด  
(นำมาใช้ในการประมวลผลทุกชุด)

### ● จำนวนแบบสอบถาม จำแนกตามหน่วยงาน

หน่วยงานที่ใช้บริการ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ภาควิชา	12	28.57
สำนักงานเลขาธิการคณะฯ	11	26.19
ฝ่ายคอมพิวเตอร์ฯ/ฝ่ายบริการวิชาการ/อื่นๆ	7	16.67
ไม่กรอกสถานภาพ	12	28.57
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>42</b>	<b>100.0</b>

● จำนวนแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทงานซ่อมที่ให้บริการ

ประเภทงานซ่อม	จำนวน(ชุด)	คิดเป็นร้อยละ
เครื่องปรับอากาศ	11	26.2
โทรศัพท์	7	16.7
ไฟฟ้า	6	14.3
ประปา	9	21.4
งานไม้	9	21.4
<b>รวม</b>	<b>42</b>	<b>100.0</b>

● สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานซ่อมบำรุงในภาพรวม จำแนกตามหัวข้อประเมิน

หัวข้อการประเมิน	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	คิดเป็นร้อยละ (ปี 2550)	เทียบกับปี 2548
ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ	4.55	90.95	79.13
บริการอย่างทันเหตุการณ์ทันเวลา	4.29	85.71	67.66
อัธยาศัยของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	4.52	90.48	80.43
คุณภาพของงานหลังการให้บริการ	4.46	89.27	77.02
การตรวจสอบดูแลเพื่อการบำรุงรักษา	4.13	82.50	64.88
<b>ความพึงพอใจโดยรวม</b>	<b>4.48</b>	<b>89.52</b>	<b>73.91</b>

สรุป ผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานซ่อมบำรุง ที่ให้บริการ ใน ปี 2550 ในภาพรวม  
= 89.52 % เพิ่มขึ้นจากปี 2548 ที่มีความพึงพอใจเพียง 73.91 %



- สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานซ่อมบำรุง จำแนกตามประเภทงานซ่อม และ หัวข้อประเมิน

ประเภทงานซ่อม	ระดับความพึงพอใจ	ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ	บริการอย่างทันเหตุการณ์ทันเวลา	อัธยาศัยของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	คุณภาพของงานหลังการให้บริการ	การตรวจสอบดูแลเพื่อการบำรุงรักษา	ความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวม
ปรับอากาศ	เฉลี่ย	4.18	3.82	4.36	3.91	3.55	4.09
	ร้อยละ	83.64	76.36	87.27	78.18	70.91	81.82
โทรศัพท์	เฉลี่ย	5.00	4.86	4.86	5.00	4.86	5.00
	ร้อยละ	100	97.14	97.14	100.00	97.14	100.00
ไฟฟ้า	เฉลี่ย	4.33	4.17	4.33	4.4	4.4	4.17
	ร้อยละ	86.67	83.33	86.67	88.00	88.00	83.33
ประปา	เฉลี่ย	4.56	4.33	4.33	4.44	4	4.44
	ร้อยละ	91.11	86.67	86.67	88.89	80.00	88.89
งานไม้	เฉลี่ย	4.78	4.44	4.78	4.78	4.25	4.78
	ร้อยละ	95.56	88.89	95.56	95.56	85.00	95.56
รวม	เฉลี่ย	4.55	4.29	4.52	4.46	4.13	4.48
	ร้อยละ	90.95	85.71	90.48	89.27	82.50	89.52

สรุป ผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานซ่อมบำรุงด้านโทรศัพท์มากที่สุด = 100.00 %  
และมีความพึงพอใจงานซ่อมบำรุงด้านเครื่องปรับอากาศน้อยที่สุด = 81.82 %

## ☹ สิ่งที่น่าประทับใจในการให้บริการ

- รวดเร็ว ทันเวลา (งานไม้)
- ความรวดเร็ว และพร้อมให้บริการของทีมงาน เนื่องจากกรณีที่เกิดขึ้น ค่อนข้างอันตราย เมื่อแจ้งไป ก็ได้รับบริการในทันที (ไฟฟ้า)
- อธิบายของผู้ให้บริการ (ปรับอากาศ)
- มนุษย์สัมพันธ์ดีมาก ทำงานรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ (งานไม้)
- ทำงานได้ดี มีคุณภาพ (งานประปา งานไม้)
- ยิ้มแย้มแจ่มใส อธิบายที่ดี (ไฟฟ้า)
- เป็นกันเอง (งานไม้)
- การให้บริการที่รวดเร็ว(โทรศัพท์)
- ผู้ให้บริการอธิบายดีมาก (งานไม้)
- เอาใจใส่ให้บริการดี (งานไม้)
- มีการแนะนำที่ดี (ไฟฟ้า)
- มีความเอาใจใส่ในการให้บริการดี (ไฟฟ้า)
- ทำงานเร็ว (งานไม้)
- เสร็จตามเวลาที่ต้องการ (งานไม้)
- บริการรวดเร็ว(ประปา)
- บริการประทับใจ (งานไม้)
- รวดเร็วทันใจ (งานไม้)

## ☹ สิ่งที่ไม่พึงพอใจในการให้บริการ

- บางครั้งไม่ทันเหตุการณ์ คาดว่าเกิดจากจำนวนบุคลากรน้อย (ปรับอากาศ)
- ล่าช้า (ปรับอากาศ)
- มาช้า (งานไม้)

## ☹ ข้อเสนอแนะเพื่อการแก้ไข

- ต้องเพิ่มจำนวนบุคลากร (ปรับอากาศ)
- บางครั้งต้องหาบันไดมาเอง (งานไม้)
- หน่วยอาคารควรส่งใบตอบรับงานซ่อมให้ภาควิชาทราบล่วงหน้า (ประปา)

